

优质服务课题研究活动安排

一. 课题:

- 1.客人在菜里吃出苍蝇，玻璃等其他异物，应该怎么处理？
 - 2.服务员不小心将菜水、菜汤、饮料撒在客人身上，应该怎么处理？
 - 3.客人对饭菜、酒水不满意而拒绝付款，应该怎么处理？
 - 4.客人因醉酒而行为不检点，出现破坏酒店设施的情况，应该怎么处理？
 - 5.客人在用餐时，突然晕倒在地怎么处理？
 - 6.客人在餐厅里烫伤、滑倒或摔倒，应该怎么处理？
 - 7.客人用餐时间已经超过了下班时间，甚至影响到下一餐的准备工作，应该怎么处理？
- 备选题：1.客人反映自己的钱包丢失，应该怎么处理？
- 2.客人之间动手打了起来，应该怎么处理？

二. 选题方式:

1. 同学们抽签选题
- 2.每个课题小组最多 10 人

三. 课题完成时间:

暂定 4 月 4 日课堂上发表结果

四. 发表结果形式（同学们自愿选择一种或几种形式）:

- 1.由组内发言人宣读研究结果
- 2.将结果制作成 PPT 课件，展示并讲解
- 3.以小品的形式情景再现，表演解决问题的方法
- 4.其他同学们喜欢的形式

注：发表内容要包括调研过程的分享和研究结果两部分内容。

五.需要提交的资料:

- 1.调查研究过程性文字资料
- 2.小组讨论里的每位同学的发言记录
- 3.形成结果的文字资料
- 4.研究过程中和发表结果时的电子版照片
- 5.小组成员分工安排表
- 6.每位同学制作胸卡，清楚、明显地写上自己的姓名，发表时佩戴出席

六. 发表结果流程:

- 1.小组成员及分工介绍
- 2.小组发言人进行结果发表或表演（时间 10 分钟）
- 3.组内其他成员补充
- 4.答辩：发表完成之后，全组成员一起接受老师和同学们的提问和质疑

六.记分方式:

这次课题研究将作为一次平时测验成绩，记入到专业课的总评成绩中。成绩由以下三部分组成:

- 1.组内同学互评,占 20%
- 2.发表时，同学同的课堂评价占 30%
- 3.老师评价 50%

课题研究的两点建议

建议一：可以从以下几个方面入手思考和研究

- 1.小组成员合理分工。
- 2.对自己组选择问题的认知。
- 3.换位思考如果你是客人如何想？并希望如何解决？
- 4.我们自己想到的解决问题的方式方法。

5.我们的方式方法的可行性研究。

6.实际调研得到的方法。

7.两种方法哪种既能处理好酒店和客人的矛盾又能使酒店利益最大化。

建议二：研究过程

1.网上查找案例和资料

2.实地走访餐厅做相关调研

3.小组汇总调查结果，将我们自己提出的方法和调查得来的方法进行对比、讨论并形成可行性方案

4.总结，制作发表作品

各小组发表题目和顺序统计

发表顺序	小组名称	研究题目
1	李斌	4.客人因醉酒而行为不检点，出现破坏酒店设施的情况，应该怎么处理？
参考答案		(1) 通知经理赶来处理；(2) 将女服务员换成男服务员，或多派几人服务；(3) 将酒水换成上浓茶或醒酒汤；(4) 尽可能让醉酒者离开；(5) 清点损坏的设施等，请席中清醒的客人结账并赔偿；(6) 必要时报警
2	小燕子	备 1.客人反映自己的钱包丢失，应该怎么处理？
参考答案		(1) 在客人落座和用餐时提醒其保管好财物；(2) 听到客人丢失钱包，首先表示同情和关心；(3) 帮客人回忆情况，尽量仔细查找；(4) 如果未果，留下客人的联系方式等，以便于有信息后通报 (5) 如果客人怀疑餐厅和服务员，要坦诚相待，不急不恼，努力帮忙寻找
3	熊英琦	3.客人对饭菜、酒水不满意而拒绝付款，应该怎么处理？
参考答案		(1) 道歉并问明情况，如果要求正当，可以协商打折处理；(2) 如果怀疑酒水质

		量，可以告诉客人进货渠道，并送去检验（3）如果因为服务不满意，服务员本人应该认真道歉，再更换服务员（4）满足客人的合理要求（5）事后总结经验教训，对引发事故的人处罚
4	董回斌	6.客人在餐厅里烫伤、滑倒或摔倒，应该怎么处理？
参考答案		<p>开餐前，“小心地滑”等警示牌要放在需要注意的地方。</p> <p>烫伤（1）用自来水冲或浸泡在水中（2）小心去除烫伤表面衣物，水泡不可弄破；（3）不要自行涂抹药品，用干净的布类轻盖伤口；（4）及时去医院</p> <p>滑倒或摔倒（1）如果无流血伤口，可冰敷；（2）如果有开放性伤口，先用干净棉纱等压住伤口止血；（3）如果流血较多，可在伤口上端 10-15 厘米处用皮带等绑扎止血；（4）如果关节受伤，要减少活动；</p> <p>无论哪种情况，迅速处理后尽快去医院。</p>
5	常永君	1.客人在菜里吃出苍蝇，玻璃等其他异物，应该怎么处理？
参考答案		（1）向客人道歉，经允许将此菜撤回；（2）由负责人出面提出退菜、重做或更换其他菜肴的建议；（3）账单打折，并检讨，保证不会再犯
6	大燕子	7.客人用餐时间已经超过了下班时间，甚至影响到下一餐的准备工作，应该怎么处理？
参考答案		<p>（1）询问客人是否还要加菜，如不用，请其结账，并告知餐厅有收超时费的规定；</p> <p>（2）视情况给客人重新安排座位，以便清洁；（3）无论怎样，都应当请客人慢用，不能赶走</p>
7	白应东	2.服务员不小心将菜水、菜汤、饮料撒在客人身上，应该怎么处理？
参考答案		（1）给客人递上毛巾或纸巾，帮助擦拭，女宾请女服务员帮忙；（2）同时，真诚道歉（3）尽快整理收拾餐桌（4）如果客人衣服脏的严重，可送去干洗，留下联系电话和住址，洗净后送回；（5）如果客人不愿当时换衣服，可以等用餐完后，去客房取回，洗净后再送回

小组成员分工安排表

小组名称				组员人数			
序号	职务	姓名	序号	职务	姓名		
1	组长		6	文字录入员			
2	会议记录员		7	调查员			
3	发言人		8				
4	活动导演		9				
5	数据分析员		10				

小组发表评分表

组别		发表人		评价者	
发表主题					
一级指标	二级指标			分值	得分
作品的内容 (55分)	观点明确,合乎情理,设计方案有一定创造性			15	
	条理清晰			10	
	内容无科学性错误			10	
	内容完整			10	
	体现了“客人至上”的服务意识			10	
作品的制作水平 (15分)	排版(编排)合理			4	
	无链接(逻辑)错误			3	
	界面美观(场景恰当)			3	
	能恰当的使用多媒体元素(如图片、音频、视频)			5	

汇报者的表现 (10分)	表情自然	2	
	表达清晰	2	
	回答问题有针对性	4	
	能在规定时间内完成	2	
小组协作学习 (20分)	小组分工合理,各司其职	6	
	小组成员能和谐相处	7	
	回答问题时组员间能发挥合作精神	7	
总分			
答辩中学生的表现(参考汇报者的表现)(10分)			
评价意见:			

小组成员互评表

标准	姓名 得分						
他在组里起到了领导和主导作用,对小组的贡献突出。	8-10						
在大部分时间里他踊跃参与,表现积极。	7-9						
他经常鼓励/督促小组其他成员积极参与协作。	6-8						
他的意见总是对我很有帮助。	5-7						
他能够按时完成应该做的那份工作和学习任务。	5-7						
我对他的表现满意。	4-6						
如果还有机会我非常愿意与她(他)再分到一组。	4-6						

对他（她）总体上是喜欢的。	3-5						
组里有他没他都一样。	1-3						
他总是给人带来负能量，打击大家学习的积极性	0-2						